

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA:

COMUNICACIÓN SOCIAL

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL.

TEMA:

**EL LENGUAJE NO VERBAL COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN DE
PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES**

AUTORA:

GISSELA SIOMARA GARZÓN MONTEROS

TUTORA:

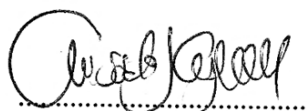
NARCISA JESSENIA MEDRANDA MORALES

Quito, marzo 2018

Cesión de derechos de autor

Yo Gissela Siomara Garzón Monteros, con documento de identificación N° 1723164644, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación intitulado: "El lenguaje no verbal como herramienta de comunicación de personas con capacidades diferentes", mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Comunicación Social, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Gissela Siomara Garzón Monteros

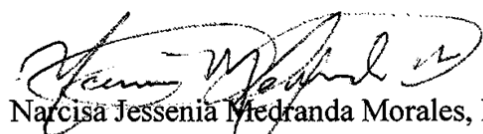
1723164644

Quito, marzo de 2018

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el artículo académico, “El lenguaje no verbal como herramienta de comunicación de personas con capacidades diferentes”, realizado por Gissela Siomara Garzón Monteros, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, marzo de 2018



Narcisca Jessenia Medranda Morales, PhD.

0916218035

Dedicatoria

El tiempo compartido con las personas con discapacidad y las enseñanzas de ellos aprendidas, las puedo recompensar con este trabajo de titulación, A ellos y ellas que son una escuela de vida va dedicado con mucho cariño.

A papá y mamá también dedico este logro. Gracias por ser mi fuerza, por su sacrificio y por enseñarme que rendirse nunca es una opción. A mi hermana, gracias Cris por confiar siempre en mí.

Índice

1.	Introducción	1
1.1.	Antecedentes	2
1.2.	Aproximación Teórica.....	4
1.2.1.	Teorías de la comunicación: de lineales a globales	4
1.2.2.	Comunicación no verbal en la diversidad	7
1.2.3.	Comunicación Global y sus limitantes	10
1.2.4.	Nuevas tecnologías de la comunicación	12
1.3.	Comunicación Inclusiva en Ecuador	13
1.3.1.	Discapacidad e Inclusión en Ecuador	14
1.4.	Marco legal del Ecuador y garantía de derechos.....	17
2.	Metodología.....	23
3.	Resultados.....	26
3.1.	Resultados de la Observación Participante	26
3.2.	Resultados de la Entrevista Semiestructurada.....	29
4.	Conclusiones.....	30
5.	Referencias.....	32

Índice de Figuras

Figura 1: Personas con discapacidad registradas.	16
Figura 2 Personas con discapacidad laboralmente activas.....	17
Figura 3: Porcentaje por discapacidad de los participantes del campamento observado.	26

Resumen

La comunicación social es una disciplina que se relaciona fácilmente con otras ciencias de la rama social. El objetivo es entender las transformaciones sociales que se viven permanentemente y estudiarlas desde su óptica. A lo largo del tiempo se ha tratado de encasillar a la comunicación como un proceso lineal de habla y escucha, limitando las múltiples manifestaciones comunicativas con base a las particularidades de los seres humanos y sus grupos de relación e interrelación.

Esta investigación tiene como objeto de estudio la comunicación y entre las personas con discapacidad, las mismas que por su limitada situación desarrollan más detalladamente el lenguaje no verbal.

Palabras claves: Comunicación, discapacidad, lenguaje no verbal, inclusión, gestos

Abstract

Social communication is a discipline that is easily related to other sciences of the social branch. The objective is to understand the social transformations that are experienced permanently and to study them from their perspective. Over time it has tried to pigeonhole the communication as a linear process of speaking and listening, limiting the multiple communicative manifestations based on the particularities of human beings and their relationship and interrelation groups.

This research has as object of study the communication between people with disabilities, the same ones that due to their limited situation develop more non-verbal language.

Key words: Communication, disability, non-verbal language, inclusion, gestures

1. Introducción

El artículo en desarrollo, enfoca su análisis en la comunicación no verbal como herramienta en la comunicación de personas con capacidades diferentes en ese sentido, presenta una valoración de las teorías de la comunicación desde los primeros teóricos y su visión estática y lineal hasta las teorías más actuales que consideran a los gestos como mejores emisores de mensajes que las propias palabras audibles.

Esta investigación recopila teorías de la comunicación propuestas por Harold Lasswell (1927) posteriormente recoge los planteamientos de Shannon (1948), da un vistazo a las propuestas de Shramm (1952) al igual que Jacobson (1975) y termina en un breve análisis de los postulados de la escuela de Palo Alto. Se dedica un apartado a los estudios de Mark L. Knapp (1982) quien estudia a profundidad la comunicación no verbal desde diversas visiones que resultan afines a este trabajo.

Cabe mencionar que el presente aporte dedica un espacio a la normativa legal vigente en Ecuador, de manera particular la Constitución de la República del Ecuador de 1998 y 2008, Ley Orgánica de Comunicación (2013) y Ley Orgánica de Discapacidades (2012), herramientas jurídicas que recuperan y establecen derechos para las personas con capacidades especiales respecto a acceso a comunicación inclusiva.

El artículo resalta la necesidad de tener presentes a todos los sectores de la sociedad, enfatiza que los procesos comunicativos han sido estudiados desde una visión única y un

tanto excluyente y que es necesario aportar para que se logre realmente una comunicación donde todos puedan sentirse parte.

1.1.Antecedentes

En Ecuador se han levantado estudios entorno al acceso de personas con discapacidad al sistema educativo, a la vida laboral e incluso la posibilidad de participar en actividades físicas de acuerdo a sus particularidades. En esa línea la Revista Alteridad de la Universidad Politécnica Salesiana publicó una investigación denominada “Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador” (Ordoñez, 2011). En este artículo se analiza, entre otros aspectos, el mejoramiento de la calidad de vida de las personas de este grupo cuando acceden a la posibilidad de trabajar permanentemente, con igualdad de derechos civiles y laborales.

En cuanto a educación, existen investigaciones respecto a la retención, permanencia y calidad de educación de personas con discapacidad en el sistema universitario, así como la necesidad de la formación docente para poder atender a los estudiantes que así lo requieran. Es el caso de estudio denominado “El Acceso y la Retención en la Educación Superior de Estudiantes con Discapacidad en Ecuador” de Carlos Espinosa, Víctor Gómez y Carlos Cañedo. Esta investigación resalta que es necesario generar metodologías implementando la pedagogía para que las personas con discapacidad puedan adquirir conocimiento de manera adecuada y acorde, además puntualiza la necesidad de entender las realidades económicas para que no se conviertan en un obstáculo.

Una innovación generada por la Escuela Politécnica del Ejército mereció el primer lugar en el concurso “Una Idea para cambiar la Historia” promovido por History Channel donde se presentó “Hand Eyes” de mano de los jóvenes ecuatorianos Fabricio Reyes, Diego Aguiñaca, Álex Aldaz y Carlos Canacuán. Se trata de “un pequeño gadget que puede sujetarse al bastón de una persona no vidente. Este aparato utiliza un sistema de ecolocalización, basado en emisión de ondas ultrasónicas, que son captadas por el mismo dispositivo al rebotar contra objetos existentes en el ambiente. Al recibir dichas señales, el aparato vibra y emite sonidos, lo que ayuda al usuario a crear un mapa mental de su entorno” (El Comercio, 2016).

A inicios del año 2018, se presentó una creación para personas con discapacidad física. Javier Jácome de la Universidad Tecnológica Equinoccial trabajó en una “Silla de Ruedas de Bipedestación”, que consiste en un mecanismo que permite que las sillas de ruedas comunes se acondicionen “con todas las seguridades para mantener a la persona en posición vertical, sin que use sus piernas, la silla se despliega de forma vertical y pone de pie a las personas” (Ecuador Inmediato, 2018).

Cabe señalar que la Universidad Politécnica Salesiana es la única que cuenta con una Tiflobiblioteca pensada en personas con discapacidad visual, equipada con computadoras adaptadas al sistema Jaws que traduce las letras en audio, además de un repositorio de cientos de audiolibros.

Es pertinente puntualizar que se han promovido investigaciones en el ámbito tecnológico logrando contar con accesorios inteligentes y herramientas adaptables de acuerdo a

determinada discapacidad. También es un avance que la Ley Orgánica de Discapacidades exija la inclusión de este grupo en el sistema laboral público o privado, cuyos resultados mencionaremos más adelante, Sin embargo, en Ecuador son escasos los estudios en cuanto al ejercicio de la comunicación entre personas con discapacidad, por lo tanto no se considera al lenguaje no verbal o se profundiza su análisis y esto a su vez refleja la ausencia de espacios de comunicación inclusiva real a todo nivel.

1.2.Aproximación Teórica

El estudio de la comunicación social en su parte medular, considera a las teorías de la comunicación como aportes que, basados en la dinámica comunicativa, se consideran objeto de constante estudio, análisis y debate.

1.2.1. Teorías de la comunicación: de lineales a globales

Los primeros estudios de teorías de la comunicación determinaban que el proceso era similar a los modelos matemáticos, estos derivados de la Teoría de la Información. “A partir de los años cuarenta, la teoría matemática de la comunicación cumple con una función de bisagra en la dinámica de transferencia [...] de modelos científicos propios de las ciencias exactas” (Mattelart, 1997, pág. 41). Es decir, el proceso de interacción y comunicación se analizaba desde el estatismo de un proceso exacto, y no desde la permanente transformación de la sociedad, sus problemáticas, sus integrantes y sus particularidades.

Harold Lasswell en la publicación *“Propaganda Technique in the World War”* (1927) que se desarrolló con base en la norteamericana y europea entre 1914 y 1917, establecía

cinco partes de estudio: ¿Quién?, ¿Dice que?, ¿En qué canal?, ¿A quién?, ¿Con qué efectos?, en resumen, una proceso lineal y fijo de emisión de mensajes. “Esta visión estática de la comunicación aportada por Lasswell pronto fue sustituida por otros modelos que entendían a esta más bien como un proceso dinámico y no como un mero acto” (Pastor, 2006, pág. 21).

Shannon (1948) en su teoría manejó similares planteamientos. Matellart (1997) explica que el sistema que se planteaba consideraba más elementos donde participaban: la fuente, el codificador, el canal, el decodificador o receptor y el destino. “Su teoría no tiene en absoluto en cuenta el significado de los signos, es decir, el sentido que les atribuye el destinatario, ni la intención que preside su emisión” (Mattelart, 1997, pág. 43).

Concomitantemente con Shannon (1948) se presenta el modelo de Shramm (1954) que recoge las ideas de Paul Lazarsfels (1932) respecto a la comunicación de masas. “Schramm formula un modelo en el que comunicar significa compartir, establecer una cierta participación en común con alguien” (Pastor, 2006, pág. 23). Para este teórico es importante que todos los participantes del proceso comunicativo se entiendan, logren elementos en común y consideren que no solo comunica un mensaje audible sino las expresiones o gestos. En un acto comunicativo no es factible enviar mensajes únicos, lo rico de este proceso es la pluralidad de canales, es decir, que entenderlo como un proceso lineal o fijo permitió abrir nuevas posibilidades de estudio que consideran a los signos y símbolos.

Por su parte Roman Jakobson (1975), desarrolló estudios basados en la teoría matemática analizada anteriormente, en su aporte “seis eran los elementos fundamentales de todo acto comunicativo (contexto, destinador, destinatario, mensaje, contacto y código), a cada uno de los cuales se le vinculaba una función particular del lenguaje” (Pastor, 2006, pág. 25). Cada función que se asigna se evidencia en el mensaje emitido.

De las teorías analizadas, enfocan su estudio teniendo como referencia a una anterior, sin embargo, cada una de las teorías maneja de alguna manera la misma linealidad en los procesos de interrelación o a su vez, los consideran cíclicos, hecho que limita mucho el estudio de un campo tan amplio.

La comunicación, bajo ningún concepto, podría limitarse a un mero acto de entrega de mensajes, sino que sus actores, medios y mensajes son diversos, por tanto “la comunicación humana es demasiado compleja, y, de todos modos, la investigación sobre la comunicación es todavía una ciencia incipiente” (Davis, 1992, pág. 13). Es así que se presentan los primeros estudios en contraposición a la Teoría de la Información donde la semiótica es protagonista. Uno de los teóricos iniciadores y más reconocidos es Ferdinand Saussure (1916) quien afirma que “el signo lingüístico está compuesto por un significado y un significante, es decir, un concepto y una imagen acústica” (Pastor, 2006, pág. 29). El mensaje que una persona recibe de otra requiere concordancia entre lo que se dice y lo que se gesticula. “Cuando gestos y palabras no dicen lo mismo, el receptor del mensaje [...] recibirá una vibración especial ocasionalmente fugaz, emitida por su propio cerebro que le invita a redoblar su atención para descodificar correctamente lo que le está diciendo su interlocutor” (Cameron, 2014, pág. 25).

Los gestos se convierten en fundamentales, en complemento indispensable de la comunicación humana. Un simple movimiento de cejas, que podría demostrar asombro, molestia, o fastidio, complementa lo que una persona está diciendo, sin que esta persona busque hacer estos gestos de forma lógica o planificada. “La parte visible de un mensaje es por lo menos tan importante como la audible [...] es más que un simple sistema de señales emocionales y que en realidad no puede separarse de la comunicación verbal” (Davis, 1992, pág. 31). Por lo tanto el significante de un proceso de interrelación, es el complemento del mensaje que se busca decir.

Albert Mehrabian, psicólogo social y docente de la Universidad de los Ángeles, desarrolló un estudio sobre lo que él llamó *El poder relativo de los mensajes verbales y no verbales*, basado en conversaciones o encuentros cara a cara. “La investigación reveló que habían tres elementos en cualquier mensaje comunicativo: lenguaje corporal, voz y palabras [...]. El 55% del significado de cualquier mensaje proviene del lenguaje corporal visual (gestos, postura, expresión facial)” (Borg, 2009, pág. 40).

1.2.2. Comunicación no verbal en la diversidad

La comunicación no verbal nace a partir de los gestos, de lo que dice nuestro cuerpo, sus reacciones voluntarias e involuntarias y que son parte del mensaje que se expresa. “Consigo mismo el cuerpo teje los gestos, como evocaciones de lo que es posible decir a los demás, [...]. De esta manera, el cuerpo trasciende su condición biológica a la condición animada, y de ésta a la simbólica o trascendental” (Hoover, Marin, 2010, pág. 167).

La Escuela de Palo Alto desarrolla teorías en función de una visión de la comunicación global, entendiendo sus particularidades es así que la muestran similar a una orquesta, es decir, un conjunto de diversas características y funciones que logran armonía cuando. Por lo tanto se descarta la linealidad y el estatismo de las teorías antes planteadas y se visibiliza la diversidad presente en cualquier proceso comunicativo. Se entiende en consecuencia a la comunicación como “un proceso social permanente que integraba múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, la mirada, la mímica y el espacio interindividual” (Pastor, 2006, pág. 34).

Estas teorías establecen que no se puede entender la interacción entre el actor y el mundo como estructura estática, es por esto que “los interaccionistas simbólicos conciben el lenguaje como un vasto sistema de símbolos. Las palabras son símbolos porque se utilizan para significar cosas, y hacen posible todos los demás signos” (Rizo, 2011, pág. 3).

La gestualidad, ha sido desde siempre, parte fundamental de la comunicación, incluso cuando los sonidos no tenían significados concretos. Hace cientos de años los jeroglíficos en la cultura egipcia encontrados en las pirámides, cuentan la historia de sus pueblos mediante gráficos, Los nómadas se comunicaban mediante diferentes comportamientos de acuerdo a sus necesidades y entendían por los cambios en la naturaleza, que debían moverse para tener comida y sustento. Por lo tanto, tratar de desaparecer el aporte de lo no verbal de procesos tan amplios como este, sería, de cierta forma, desaparecerlos por completo.

Para los teóricos de Palo Alto, “la teoría de Shannon ha sido concebida por ingenieros de telecomunicaciones y por ello, pensaron que la comunicación que debía estudiarse en las ciencias humanas necesitaba seguir un modelo que le fuese propio” (Pastor, 2006, pág. 34).

La sociedad es tan diversa y diferente como los dedos de la mano, por lo mismo, quienes la conforman, enriquecen y amplían la diversidad en todos los aspectos, no solo comunicativos, sino políticos, psicológicos, económicos, religiosos, musicales, alimenticios, y más. La comunicación es entonces un cúmulo de actividades donde participan todos los sentidos. “No es fácil hacer una disección únicamente del comportamiento verbal y otra exclusivamente del comportamiento no verbal” (Knapp, 1991, pág. 15). Estos se deberían entender como un complemento.

Quien recibe el mensaje a la vez es estimulado en sus sentidos y el gesto complementa el concepto de lo que se dice, dándole un real sentido incluso con movimientos involuntarios o inconscientes, es lo que Mark Knapp (1991) llama comportamiento cinésico. “El movimiento del cuerpo o comportamiento cinésico comprende de modo característico los gestos, los movimientos corporales, los de las extremidades, las manos, la cabeza, los pies y las piernas, las expresiones faciales (sonrisas), la conducta de los ojos y también la postura” (Knapp, 1991, pág. 17).

Cabe recalcar, que si bien existen gestos universales que permiten, por ejemplo, que un ecuatoriano y un alemán entiendan que el pulgar hacia arriba significa afirmación, es contrario a si alguno muestra la mano con los dedos hacia la palma, es decir haciendo

puño. Lo que para una cultura significa fuerza para otra puede significar golpe, y para otro enfrentamiento.

1.2.3. Comunicación Global y sus limitantes

Con las especificidades establecidas en los párrafos anteriores, el tratamiento de la comunicación y los conocimientos que esta engloba, se han limitado a simples procesos de transmisión de mensajes y estos, son parte de toda una amalgama de actividades que a simple vista pasarían desapercibidas, pero que se convierten en indispensables para el relacionar diario de los seres humanos.

Las sociedades son tan diversas y esta variedad nace de la multiplicidad de sus integrantes. Las estructuras hegemónicas y discriminatorias, invisibilizaron por años a muchos de los grupos, que por mostrarse fuera de lo considerado normal, se han visto al margen de elementales derechos, como el acceso a la comunicación.

El mundo se convirtió hace ya años en la “aldea global” de la que hablaba McLuhan en su “Galaxia Gutenberg” y los medios de comunicación se enfrentan a un nivel cada vez mayor de exigencia (antes, sólo había que estar informado; ahora hay que tener al alcance toda la información), pero, como contrapartida, son cada vez más poderosos. Por eso, sus dirigentes deberían someterse a un autocontrol cada vez mayor, ya que se trata de uno de los grandes pilares de la democracia. (Mattelart, 2002, pág. 35).

Entender la amplitud de la llegada de los medios en tiempos actuales, nos obliga a regresar en el tiempo, y recordar que la historia cuenta que un telegrama por ejemplo, demoraba meses en llegar a determinado destinatario y así mismo demoraba el regreso de una respuesta, los mensajes los llevaban personas que caminaban largos espacios en todas las condiciones imaginables para lograr su objetivo, que además era su trabajo, muy agotador por cierto.

Este es un ejemplo de un solo método de comunicación, lineal pero no inmediata, por tanto el contacto o cercanía de persona a persona era nulo, y su total contacto y proceso comunicativo, no estaba completo. Podía escribirse algo de un sentido y entenderse de otro. Mejorar los procesos de transmisión de mensajes y de interacción humana, incluso de forma indirecta, ha permitido actualmente tener medios de contacto que permite cercanía aun estando a miles de kilómetros de distancia. Las plataformas de mensajería instantánea como Skype, Whatsapp o Telegram son la clara muestra, facilitando a sus usuarios video, audio y respuesta inmediata sin importar la distancia entre los participantes. Puede pensarse que estos avances van de la mano del desarrollo tecnológico, hecho bastante lógico, más no absoluto.

El desarrollo inequitativo de las sociedades provocó que estas se dividan en clases, asignando el concepto de que está arriba el que más tiene, y abajo el que menos o casi nada posee, valoración planteada únicamente en base a dinero o poderes materiales. Las abismales diferencias, marcadas por dinero, han dejado al margen del acceso a la salud, educación, buena vivienda, y por supuesto, la comunicación y el derecho a comunicación inclusiva para personas con capacidades diferentes.

Ecuador no está excepto de la lamentable pero real monopolización de los medios de comunicación. Son contadas las familias o grupos de accionistas que, por su poder económico, han creído tener la capacidad y el derecho de establecer temáticas semanales para posicionar mensajes a conveniencia. A esto es lo que McCombs (1972) llamó “La Teoría de la Agenda Setting”, este planteamiento se refiere a como los medios influyen en el público directa o indirectamente, no en las opiniones, sino encaminando la relevancia o el espacio informativo a temas que los medios eligen, estableciendo temáticas para crear opinión pública. Por lo tanto la gente considera unos temas más destacados que otros en relación directa a la importancia que tengan en los medios.

Las personas con discapacidad por años recibieron un trato excluyente y la comunicación y sus medios no fue la excepción. Al estar invisibilizados, sus necesidades no se conocían en consecuencia sus derechos no se respetaban. “Las comunidades que no tienen acceso, comprensión y capacidad intelectual para la obtención de la información, son espacios donde predominan la violencia y la inseguridad” (Piñeros, 2008. pág. 12).

1.2.4. Nuevas tecnologías de la comunicación

Las nuevas tecnológicas de la información y comunicación no podían pasar desapercibidas en esta investigación ya que se han convertido en fundamentales para la comunicación.

En los últimos años, los aparatos inteligentes (computadoras, tablets, celulares, y más tecnología) y las aplicaciones desarrolladas para estos provocaron un nuevo campo de estudio. Particularmente las redes sociales produjeron cambios radicales en las relaciones

personales “la rapidez con que llega la información en la actualidad hace que las personas tengan que procesarla, modificarla y al mismo tiempo dar respuesta. [...] Esta diferencia en la capacidad de usar e interactuar los recursos comunicativos disponibles abre una brecha generacional importante” (Palacios y Medranda, 2016, pág. 725). Sin embargo, la brecha no es solo generacional, si bien es la más evidente, las distancias que se producen entre estos avances y sus potenciales usuarios se marca al producir herramientas para las mayorías, desconociendo a aquellas minorías silenciosas pero existentes como las personas con discapacidad. Esta ola tecnológica así como permite generar herramientas innovadoras, se distancia de procesos comunicativos incluyentes.

1.3.Comunicación Inclusiva en Ecuador

En el imaginario social, la comunicación únicamente la practican los medios, y estos asumiéndose como tal, pretenden mostrarse inclusivos presentando parrillas de programas o segmentos con diversas temáticas, en muchos de los casos, sin nada de contenido relevante o mensajes positivos. Por lo tanto se distancian de ofrecer espacios de real llegada de mensajes e información accesible a todas las condiciones de sus potenciales lectores, televidentes, radioescuchas y navegadores web.

Enrique Elissande menciona que se debe considerar que “la humanidad está formada por quienes pueden ver y quienes no ven, por quienes pueden oír y quienes no oyen, por quienes caminan y por quienes no pueden caminar, y todos absolutamente todos, son igualmente útiles” (Portales 2004, pág. 1).

Entender que la sociedad está conformada por un infinito grupo de personas con características y condiciones diversas, es una cuenta pendiente no solo de los medios, sino de las autoridades, academia, y muchos más actores. En el caso puntual de la comunicación, es errado pretender que una comunicación de gran alcance es similar a una de gran llegada, ampliar los espectros e incrementar las frecuencias, no es sinónimo de lograr abarcar a todos los públicos y que estos entiendan lo que se busca decir.

La discapacidad es un problema que nos concierne a todos, puede afectar a cualquier persona de cualquier ambiente, en cualquier país en cualquier momento. La discapacidad nos conduce a sendas diferentes de mentalidades distintas, a variadas perspectivas del mundo, cuestionando así el actual sistema ético que mide el éxito en términos de logro material. (Fierro, 1995, pág. 15).

Vivimos en un mundo globalizado y por ello, las estrategias y planes de comunicación existentes en todos los sectores no pueden tener la misma estructura que hace veinte o treinta años porque desconocerían, además de los evidentes cambios sociales, las obligaciones legales que ahora existen en Ecuador. La información se transmite más rápido que nunca y traspasa fronteras con esa misma velocidad, sin embargo, se lleva a muchas personas por delante o las desconoce.

1.3.1. Discapacidad e Inclusión en Ecuador

A raíz de la llegada de Rafael Correa a la Presidencia de la República del Ecuador en el año 2006, con su entonces Vicepresidente Lenin Moreno, se evidenció una campaña

agresiva que se denominó Misión Solidaria “Manuela Espejo” en favor de las personas con discapacidad en todo el territorio. El objetivo de esta era dotar de ayudas técnicas (sillas de ruedas, bastones, muletas, medicamentos, vivienda en los casos más urgentes, entre otros) con el objetivo de mejorar la calidad de vida de estas personas y sus familias.

La Organización Mundial de la Salud considera que:

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Según datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, en Ecuador existen 433.169 personas con discapacidad registradas, de las cuales el 46.68% presentan discapacidad física (Tabla 1) es decir este tipo de discapacidad es la mayor en el país.

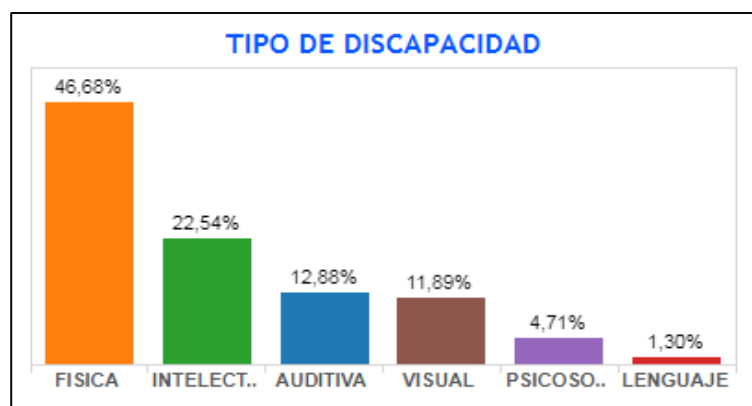


Figura 1: personas con discapacidad registradas.

Fuente: Consejo Nacional de Discapacidades y Ministerio de Salud Pública

La misma fuente señala que el 45.84% de los registrados tiene un rango de discapacidad entre el 30 y 49% y de esta misma muestra, el mayor porcentaje de personas que presentan discapacidad es la comprendida entre los 30 y 60 años de edad en un porcentaje de 48.25%.

Con la aprobación y puesta en vigencia de la Ley Orgánica de Discapacidades que se puntualizará más adelante, se exigió que las empresas públicas o privadas que cuenten con más de 25 empleados, debe contratar al menos del 4% de personal con discapacidad. El CONADIS en su registro contabiliza 58.161 personas consideradas como población laboralmente activa, de los cuales el 54,89% presentan discapacidad física (tabla 2).

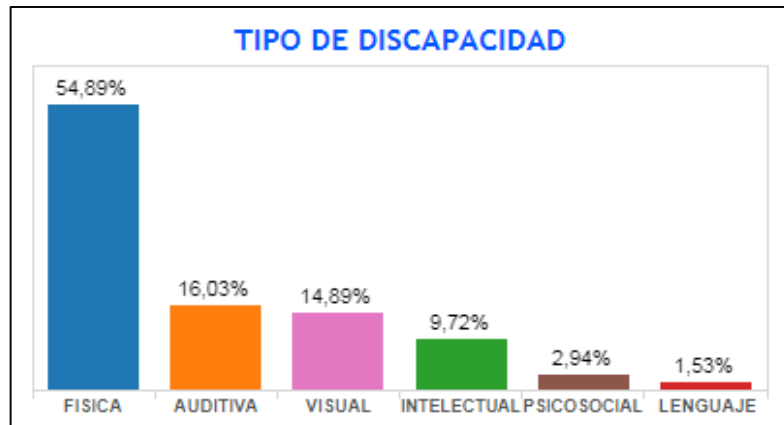


Figura 2 personas con discapacidad laboralmente activas

Fuente: Consejo Nacional de Discapacidades y Ministerio de Salud Pública

Según los datos presentados, en Ecuador las personas con discapacidad física son la mayor población, seguida de la auditiva, en ese sentido se reconoce en la normativa legal, como veremos más adelante, a la lengua de señas como forma de comunicación oficial de este grupo.

1.4.Marco legal del Ecuador y garantía de derechos

En el Ecuador en el transcurso de los últimos 10 años se han generado articulados en función de las necesidades de diferentes sectores de la sociedad, y el acceso a la comunicación para personas con discapacidad está considerado en diferentes aspectos. La carta magna del país de 1998, únicamente consideraba a la discapacidad dentro del siguiente articulado: Capítulo II, De los derechos civiles:

Art. 23.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes:

[...]

3.- La igualdad ante la ley. Todas las personas serán consideradas iguales y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma; religión, filiación política, posición económica, orientación sexual; estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole. (Const., 1998, art. 23).

Es decir, se otorga a los grupos de personas con discapacidad igualdad de derechos ante la ley y obligaciones de ser el caso, ubicándolo dentro de las estadísticas de vulnerabilidad y riesgo. Con el cambio de Constitución en el año 2008 en la Asamblea Constituyente de Montecristi, el articulado enriquece su contenido.

En el Título II DERECHOS, Capítulo Segundo: Derechos del Buen Vivir, Sección Tercera Comunicación e Información se menciona lo siguiente:

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos
 2. El acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación
- [...]

El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad

Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación (Const., 2008, art. 16).

El Capítulo Tercero detalla los Derechos de las Personas y Grupos de Atención Prioritaria y la Sección Sexta exclusivamente para Personas con Discapacidad con las siguientes disposiciones:

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

[...]

11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille. (Const., 2008, art. 47).

El reconocimiento de necesidades de las personas con discapacidad, se refleja en una normativa legal como la citada, brindándoles facilidades en temas tributarios y de acceso a servicios sin embargo, es necesario reconocer las falencias aún existentes en cuando a acceso a correctos medios de comunicación que respeten sus particularidades.

La legislatura trató y aprobó la publicación con Registro Oficial No. 796 de la Ley Orgánica de Discapacidades (2012). Este Ley se especializa en este grupo prioritario, considerando como necesario el cambio en algunos aspectos entre ellos el acceso a la

comunicación. En su articulado, contempla en la Sección Séptima: De la Accesibilidad, Párrafo 2º de la Accesibilidad a la Comunicación:

Art. 63.- Accesibilidad a la Comunicación.- El estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida en común. (Ley 796, 2012, art. 63).

Art 64.- Comunicación Audiovisual.- La autoridad nacional encargada de las telecomunicaciones dictará las normas y regulará la implementación de herramientas humanas, técnicas y tecnológicas necesarias en los medios de comunicación audiovisual para que las personas con discapacidad auditiva ejerzan su derecho de acceso a la información. (Ley 796, 2012, art. 64).

Art. 70.- Lengua de señas.- Se reconoce la lengua de señas ecuatoriana como lengua propia y medio de comunicación de las personas con discapacidad auditiva. (Ley 796, 2012, art. 70).

En ese sentido, se complementa con la Ley de Comunicación (2013) que en su séptimo considerando señala: “Que, es necesario utilizar los mecanismos constitucionales, legales y técnicos para afianzar el acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad”. (Ley 22, 2013, p. 12).

En la Sección II Derechos de Igualdad e Interculturalidad]

Art. 37.- Derecho al acceso de las personas con discapacidad.- Se promueve el derecho al acceso y ejercicio de los derechos a la comunicación de las personas con discapacidad. Para ello, los medios de comunicación social, las instituciones públicas y privadas del sistema de comunicación social y la sociedad desarrollarán progresivamente, entre otras, las siguientes medidas: traducción con subtítulos, lenguaje de señas y sistema braille.

El Estado adoptará políticas públicas que permitan la investigación para mejorar el acceso preferencial de las personas con discapacidad a las tecnologías de información y comunicación. (Ley 22, 2013, art. 37).

Y finalmente en la Sección III, Derechos de los Comunicadores, cita:

Art. 43.- Composición laboral de los medios de carácter nacional.- Los medios de comunicación social de carácter nacional conformarán su nómina de trabajadores con criterios de equidad y paridad entre hombres y mujeres, interculturalidad, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional. (Ley 22, 2013, art. 43).

En consecuencia, la legislatura ecuatoriana considera en sus articulados, derechos claros para acceso y respeto a la diversidad de formas de comunicación, de tal manera que permita a las personas con discapacidad acceder a información en función de sus

necesidades, obligando así a la traducción a lengua de señas en los medios televisivos especialmente en los noticieros. Cumplir la ley no necesariamente significa hacerlo bien, o que estas exigencias recojan realmente las necesidades del grupo en estudio.

2. Metodología

Esta investigación es de carácter descriptivo cualitativo ya que obedece a los criterios metodológicos explicados por Hernández, Fernández y Baptista para quienes:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 80).

En ese sentido, se analizan las teorías de la comunicación que en principio fueron estudiadas como procesos lineales y estáticos similares a los matemáticos, que no contemplaban la diversidad de necesidades y formas de comunicación, hasta llegar a las teorías como las de la Escuela de Palo Alto con radicales diferencias. Por ello, es necesario explicar el cambio de los modelos comunicativos en el tiempo hasta aterrizar a las nuevas tecnologías de la comunicación. Además, se determina si estos avances consideraron las particularidades de grupos vulnerables como las personas con discapacidad.

De igual manera, se aplicó el método de la observación participante que Rodrigo Barrantes (1999) lo conceptualiza como un proceso interactivo donde se requiere:

Aprender los modos de expresión de los grupos, comprender sus reglas y normas de funcionamiento (...) se conoce más profundamente a las personas, a las

comunidades y sus problemas. Favorece un acercamiento del investigador a las experiencias; no necesita que nadie le cuente como han sucedido las cosas, él las ha vivido u forma parte de éstas. (Barrantes, 1999, pág. 208).

Dicha observación se realizó a un grupo de 150 jóvenes y tuvo una duración de tres días. El grupo de estudio estaba conformado por personas no videntes, personas con discapacidad auditiva, personas con discapacidad física y personas con discapacidad intelectual. Los datos de la observación fueron recolectados en una matriz donde se anotaba los tipos de lenguajes de cada una de estas personas.

Tipo de Discapacidad	Formas de comunicación	Gesto más empleado	Porcentaje mensaje verbal	Porcentaje mensaje no verbal
Visual				
Auditiva				
Física				
Psicológica				

Además, en esta investigación se aplicó una entrevista semiestructurada que contenía tres preguntas, las mismas que se realizaron a 4 personas representantes de los jóvenes que acudieron al campamento.

Estas personas fueron seleccionadas de acuerdo al tipo de discapacidades explicadas anteriormente. El objetivo de esta entrevista fue complementar el análisis entorno a la normativa legal ecuatoriana y el acceso a comunicación inclusiva que se establece como derecho.

Es necesario por lo tanto, señalar que las entrevistas semiestructuradas “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 418). Las entrevistas semiestructuradas se realizaron utilizando el siguiente cuestionario de elaboración propia:

	Preguntas
1	Conoce de la existencia de programas o espacios en los medios de comunicación que aplican traducción en lenguaje de señas, subtítulos, braille o enfocan sus contenidos en temas concernientes a la discapacidad. (Ley de Comunicación Art. 37)
2	Considera usted que el estado ha generado políticas públicas para promover procesos de investigación y facilitar el acceso a espacios de comunicación inclusiva como exige la Ley de Comunicación? (Art. 37)
3	¿Qué falta para que los medios puedan llegar con una real comunicación inclusiva? Si estuviera en sus manos, ¿qué haría?

3. Resultados

En Ecuador y en el mundo, se ha mostrado interés por generar herramientas para mejorar el nivel de vida de personas con discapacidad, dispositivos para facilitar la movilidad de personas ciegas, aplicaciones médicas y tecnológicas para personas sordas, adaptaciones para discapacidad física y material didáctico para discapacidad intelectual, sin embargo el camino por recorrer es inmenso en lo que acceso a la comunicación se refiere.

3.1.Resultados de la Observación Participante

El proceso de observación participante se realizó a un grupo de 150 jóvenes, de los cuales 56 tenían discapacidad auditiva, 36 discapacidad física, 30 personas con discapacidad visual y 28 con discapacidad psicológica (Síndrome de Down y Autismo). El 37% del total de la muestra no podían escuchar.

Discapacidad	Participantes Campamento
Auditiva	56
Física	36
Visual	30
Intelectual	28
Total	150

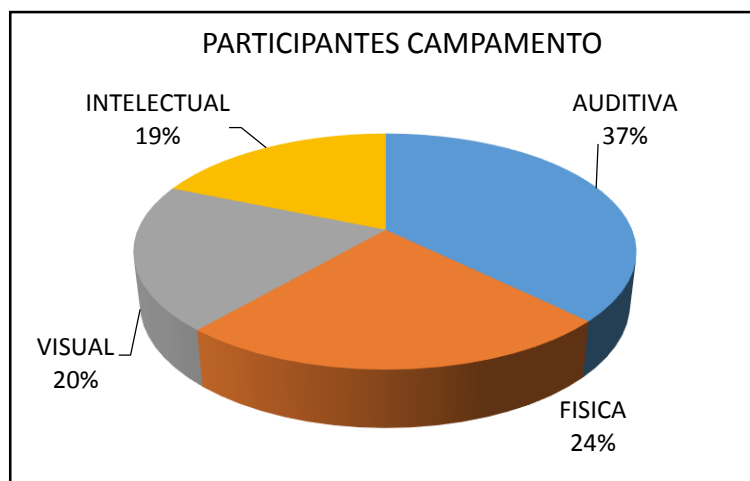


Figura 3: porcentaje por discapacidad de los participantes del campamento observado

La observación permitió determinar que el lenguaje no verbal está presente en los procesos de comunicación de cualquier tipo de discapacidad, es su cuerpo el encargado de complementar o servir de canal para lo que buscan expresar.

Si bien la discapacidad auditiva utiliza las señas como única forma de comunicación, lo no verbal comunica permanentemente, es así que se pudo confirmar los planteamientos de Knapp (1991) respecto a ver y estudiar a la comunicación como desde lo verbal y no verbal.

Durante la observación se pudo constatar que las personas con discapacidad física aun cuando sufren alguna alteración en su cuerpo, es este mismo el que posibilita su movilidad. Las sillas de ruedas se mueven o frenan con las manos de quien la esté usando y las muletas se mueven gracias a sus brazos. El 100% de los observados podía hablar y escuchar por lo tanto la comunicación verbal y no verbal es posible, mantienen diálogos fluidos y gesticulan e interactúan sin dificultad.

Para la discapacidad visual, el proceso de comunicación de hablar, observar y escuchar no se cumple. El grupo observado estaba conformado por 30 personas de las cuales 17 tenían baja visión y 13 ceguera total. Para ellos el sentido del tacto y la voz son sus formas de contacto. Es común que cuando entablan conversaciones, lo hagan independientemente de su posición corporal (espalda con espalda, cara con espalda). El 60% del grupo de personas con discapacidad visual conocían y podían leer mediante el sistema Braille utilizando sus dedos.

De la misma manera se pudo observar que cuando una persona ciega recibe ayuda para movilizarse se guía por los movimientos corporales de quien la ayuda, por lo tanto el cuerpo indica si sube o baja un escalón, se detiene o camina.

En cuando a la observación a personas sordas el uso de lenguaje no verbal es importante. El grupo de estudio estaba conformado por 55 personas con sordera total y 1 que podía hablar pero no escuchar y podía leer los labios a la perfección.

El 100% del total de la muestra de personas sordas conoce lenguaje de señas en donde sus manos son las que hablan y esto se complementa con gestos de su cara. Esta lengua cuenta con gestos para cada palabra así como para frases completas e incluso modismos propios de los ecuatorianos. Para su contacto con personas hablantes requieren de un intérprete sin discapacidad.

En cuando a la discapacidad psicológica, la observación se realizó en un grupo de 28 personas. Del total de esta muestra, el 64% tenía Autismo y el 36% restante Síndrome de Down. Para las personas con Autismo, relacionarse con el entorno es su principal dificultad, de los estudiados el 100% escuchaba y hablaba sin embargo, les resulta más cómodo hacerlo cuando tienen a alguien de su confianza con ellos (padres, hermanos, abuelos). En cuanto a las personas con Síndrome de Down el 100% lograba comunicarse de manera fluida, así mismo, el 100% de ellos habían podido someterse a terapias del lenguaje y ocupacionales y 2 de ellos (20%) eran profesionales insertados a la vida laboral.

3.2. Resultados de la Entrevista Semiestructurada

De las entrevistas realizadas a personas con discapacidad visual, auditiva, física e intelectual, referente al acceso y derecho a comunicación inclusiva se puede determinar que el 100% de los consultados coinciden en la ausencia de espacios en los medios de comunicación con uso correcto del lenguaje, subtítulos o traducción en lenguaje de señas. En el caso particular de las personas sordas, el entrevistado afirmó que si bien existe en los noticieros un traductor al pie de la pantalla, el espacio es muy pequeño y dificulta su visión.

En cuanto a la generación de políticas públicas 3 de los 4 consultados reconocen su existencia, sin embargo, coinciden en la deficiente aplicación de las mismas en los diferentes niveles de gobierno. Pamela Salazar, Comunicadora de la Federación de Personas con Discapacidad Física (FENEDIF) comentó que existen empresas privadas que implementaron programas de inclusión, cambiando radicalmente procesos como el empaque de sus productos, adaptándolo a las necesidades de sus empleados con discapacidad y complementaron estos cambios con talleres de comunicación inclusiva dictados por el CONADIS.

El 100% de los entrevistados coinciden en la necesidad de programas agresivos de sensibilización y concientización en los medios, escuelas, colegios y universidades, sector laboral, y donde sea posible y así alcanzar espacios reales de aplicación de comunicación inclusiva.

4. Conclusiones

De la investigación teórica se puede determinar que hay un giro significativo dentro del estudio que pasó de ser lineal y estático a entenderse como una actividad donde confluye el entorno, cultura, experiencias previas, entre otros aspectos. La concepción lineal de la comunicación desconocía la necesidad de retroalimentar los mensajes, valorar los gestos, provocar respuestas sean estas inmediatas o no y a los grupos diversos como las personas con discapacidad.

De acuerdo al estudio de las Teorías de la Comunicación desde su visión estática y lineal hasta la visión completa y dinámica tuvo que pasar por diversas etapas, mismas que no consideraban las particularidades de una sociedad en permanente cambio, es así que son las teorías más actuales las que analizan la importancia de los gestos y símbolos y permiten considerar a estos como fundamentales en el proceso comunicativo.

Otra parte del estudio permite concluir que no se puede entender a la comunicación alejada de sus ramas afines, ya que eso limita entenderlas como parte de una sociedad cambiante. Las ramas de las ciencias sociales permiten establecer diferencias y así poder generar espacios donde, los grupos con discapacidad, puedan alcanzar espacios adaptados a ellos y no, como ha venido sucediendo, que tengan que ser ellos los que se adapten a una sociedad que parece invisibilizarlos.

Del proceso de observación se puede concluir que las personas con discapacidad, independientemente de la que sea, desarrollan mejor el sentido del como el tacto o el olfato tanto para comunicarse, como para orientarse en un espacio, evitar posibles peligros y desenvolverse. El lenguaje no verbal es un fundamental. Sus gestos los relacionan con su alrededor, los hacen parte de espacios como el campamento que les permitió entenderse

incluso en función de sus particularidades. Es indispensable que se generen espacios entendiendo sus realidades, que se les de la importancia que no solo lo exige la ley sino que se ha convertido en una deuda histórica. La comunicación va más allá de los medios, es un acto humano permanente donde todos deben ser parte.

En cuando a la normativa legal vigente en el país, Ecuador cuenta con una ley especializada en discapacidad que se convierte en parte importante de ciertos cambios. En cuanto a mejoras laborales por ejemplo, se exige que el 4% del total de la planta de una empresa deba ser ocupado por personas en condición de discapacidad y que si esto no se cumple, se aplicarán sanciones establecidas. En lo que a comunicación se refiere, resulta complejo determinar estadísticamente la aplicación de la ley. En el país no se ha profundizado el estudio del lenguaje no verbal en grupos como las personas con discapacidad. La ley de Comunicación, exige tener espacios plurales, por ejemplo se puede ver en los noticieros una persona que en una parte reducida de la pantalla, traduce en lengua de señas pero, ¿es esto suficiente?, al parecer no. Es entonces un deber de la sociedad y quienes la conforman, comprender las múltiples necesidades y requerimientos de un sector que por años se ha mantenido invisibilizado.

5. Referencias

- Asamblea Nacional del Ecuador (25 de septiembre de 2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. [Ley 796 de 2012].
- Asamblea Nacional del Ecuador (25 de junio de 2013) *Ley Orgánica de Comunicación*. [Ley 22 de 2013].
- Barrantes R. (1999) *Investigación: un camino al conocimiento un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Borg J. (2009) *Lenguaje Corporal, 7 secretos de la comunicación no verbal*. Madrid: Editorial Pearson Educación S.A.
- Cameron M. (2014) *El Lenguaje Secreto del Cuerpo*. 2º ed. España: Ediciones Obelisco
- Constitución de la República del Ecuador [Const.] (1998) Reemplazada.
- Constitución de la República del Ecuador [Const.] (2008) Vigente.
- Davis F. (1992) *La Comunicación No Verbal*. Madrid: Alianza Editorial S.A.
- Goffman E. (1994) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores S.A.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5º ed. México: Editorial Interamericana Editores S.A.
- Hoover J., Marin F. (2010) Hacia la Promoción de Salud. *Comunicación Gestual y Discapacidad*. Vol. 15, 158–172. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v15n2/v15n2a10.pdf>
- Knapp M. (1991) *La Comunicación no Verbal, el cuerpo y el entorno*. 1º ed. México: Editorial Paidós Mexicana.

- Mattelart A. (2002) *Historia de la Sociedad de la Información*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Mattelart A., Mattelart M. (1997) *Historia de las Teorías de la Comunicación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Mccombs M (2004) *Agenda Setting: Comunicación de Masas y Opinión Pública*. Estados Unidos y Canadá: Polity Press.
- Ordoñez C. (02 de julio – diciembre de 2011). Alteridad. *Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador*. Vol. 6, p. 145.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Discapacidad y Salud*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>
- Otero E. (2004) *Teorías de la Comunicación*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Palacios V., Medranda N. (2016) La Pantalla Insomne. *Las huellas de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación en las niñas y niños de 05 a 12 años en el proceso de enseñanza – aprendizaje*, 2º ed. 722 – 734. doi: 10.4185.
- Pastor Ruiz Y. (2006) *“Psicología Social de la Comunicación”*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Portales I. (2004) Scielo. *Apuntes sobre la evolución histórica de las bibliotecas para personas con discapacidad visual en Cuba*. 12(4). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000400006
- Piñeros I. (2008) *El acceso a la información de las personas con discapacidad visual*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Rizo M. (2011) *El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación*. México

